



CARTA DEI SERVIZI



Ed. 02 Aggiornamento 2026
Via Nola n.62
Cicciano 80033 Na

Tel. 081 362 6398
Cell. 333 343 5538
E-mail: modeclinicdoc@gmail.com

Schema di riferimento per il settore sanitario della carta dei servizi - **D.P.C.M. in data 19/05/95**
Linee Guida Per La Carta Dei Servizi Sanitari – **D.G.R.C. n. 369 del 23 marzo 2010**



INDICE

LETTERA AI CLIENTI.....	3
1. COS'È LA CARTA DEI SERVIZI	4
2. COME SI LEGGE LA CARTA DEI SERVIZI	4
3. QUADRO NORMATIVO E FUNZIONE	5
SEZIONE PRIMA	8
4. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA	8
5. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI	9
SEZIONE SECONDA	10
6. INFORMAZIONI SUI SERVIZI E LA STRUTTURA.....	10
6.1 LA MISSION	10
7. COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA.....	11
8. SERVIZI	12
ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA	12
8.1 ACCESSO ALLE PRESTAZIONI.....	13
8.1.1 TUTTE LE PRESTAZIONI ODONTOIATRICHE EROGABILI MEDIANTE IL SSN SONO DI SEGUITO ELENcate:	14
8.2 PROGRAMMI DI TUTELA DELLA SALUTE ODONTOIATRICA IN ETÀ EVOLUTIVA.....	15
8.3 PAZIENTI IN CONDIZIONI DI VULNERABILITÀ SANITARIA	16
8.4 ONERI A CARICO DELL'UTENTE.....	16
8.4.1 MODALITÀ DI PAGAMENTO	17
9. ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO	17
9.1 TEMPI DI ATTESA	17
9.1.1 SERVIZIO URGENZA	17
10. ATTREZZATURE.....	17
10.1 CONFORT.....	17
SEZIONE TERZA	18
11. STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI	18
SEZIONE QUARTA	21
12. DIRITTI E DOVERI DEL CITTADINO.....	21
I DIRITTI.....	21
I DOVERI.....	22
13. GESTIONE DEL RECLAMO.....	23
14. RILEVAZIONE E GRADO DI SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE	24
15. CONDIVISIONE	24
16. PIANO DI VERIFICA E AGGIORNAMENTO	24
17. INDICAZIONI DI CONTENIMENTO DELLE LISTE DI ATTESA SECONDO PIANO REGIONALE.....	25



LETTERA AI CLIENTI

Gentile Utente,

La invitiamo a prendere visione della presente Carta dei Servizi affinché possa conoscere la nostra organizzazione, le tipologie e le modalità di erogazione dei servizi offerti, gli standard di qualità, i nostri impegni e programmi futuri, nonché le modalità per la Sua tutela rispetto agli atti o comportamenti che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni e, più in generale, rispetto ad eventuali disservizi.

Siamo convinti che questo strumento possa consentirle di accedere con maggiore consapevolezza ai servizi offerti, facilitando, grazie alla Sua cortese collaborazione, l'impegno del nostro personale.

Alleghiamo al presente documento un modulo per la comunicazione di segnalazioni e suggerimenti, da utilizzare per rilevare situazioni più o meno critiche o semplici indicazioni e spunti per il miglioramento del nostro servizio.

Con l'augurio che possano esserle graditi i nostri servizi, porgiamo cordiali saluti.

Il Team di M.O.D.E. Clinic Srl -Società tra Professionisti



1. COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è una vera e propria “guida per l’uso”, in grado di guidarvi all’interno dei servizi erogati da M.O.D.E. Clinic Srl - Stp. Avere la Carta dei Servizi rappresenta per ogni Azienda un obbligo di trasparenza verso i cittadini, una garanzia di chiarezza circa quello che si è in grado di offrire e una corretta informazione su tutta l’organizzazione.

- ❖ Una forma di impegno verso i cittadini che usufruiscono della Struttura e delle relative Prestazioni odontoiatriche.
- ❖ Un impegno da parte del personale nel garantire una maggiore qualità e un miglioramento della struttura e delle prestazioni offerte ai cittadini.
- ❖ Uno strumento con cui lo Studio odontoiatrico M.O.D.E. Clinic verifica se stesso apportando, anno per anno, i cambiamenti necessari per raggiungere una funzionalità sempre migliore, grazie alle segnalazioni da parte della clientela di eventuali disservizi o disagi.

2. COME SI LEGGE LA CARTA DEI SERVIZI

La *Carta dei Servizi* si articola in IV sezioni:

Sezione I

Il Centro si presenta, dichiara i suoi fini istituzionali e i principi fondamentali che devono ispirare l’erogazione delle prestazioni sanitarie.

Sezione II

Viene indicata la struttura, i servizi, le modalità di accesso e come fruire delle prestazioni sanitarie che vengono offerte.

Sezione III

Vengono delineati i nostri obiettivi, gli impegni programmatici ed infine con quali meccanismi misuriamo o risultati (standard) al fine di poter verificare e controllare l’attività.

Sezione IV

Diritti e Doveri, meccanismi di tutela del cittadino.



3. QUADRO NORMATIVO E FUNZIONE

La Repubblica Italiana tutela la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantisce cure gratuite agli indigenti.

Art. 32 della Costituzione Italiana

La realizzazione della “**Carta dei Servizi**” come strumento di tutela dei cittadini/utenti/pazienti che in essa trovano le informazioni utili per fruire in maniera agevole delle prestazioni sanitarie erogate, è formulata nel rispetto della normativa di riferimento:

- *Legge 7 agosto 1990 n. 241 – “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi”;*
- *Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 – “Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici”;*
- *Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 11 ottobre 1994 – “Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico”;*
- *Legge 11 luglio 1995 n. 273 art. 2 comma 2 – “Adozione da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici della propria Carta dei Servizi”;*
- *Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 – “Schema di riferimento per il settore sanitario della carta dei servizi”;*
- *Linee-guida n. 2/95 del 31 agosto 1995 – “Attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio Sanitario Nazionale”;*
- *Circolare del Ministero della Sanità 30 settembre 1995 n. 100/SCPS/21.12833 – “Adozione della Carta dei Servizi Sanitari”;*
- *Legge 24 dicembre 2007 n. 244 art. 2 comma 461 – “Carta della qualità dei Servizi”;*
- *Delibera di Giunta Regione Campania 31 dicembre 2008 n. 2100 – “Osservatorio regionale per la promozione della Carta dei Servizi – Costituzione del Comitato Tecnico”;*
- *Decreto Legislativo 27 ottobre 2009 n. 150 art. 28 – “Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni”;*
- *Delibera di Giunta Regione Campania 23 marzo 2010 n. 369 – “Linee guida per la Carta dei Servizi Sanitari”;*
- *Decreto Commissario ad Acta 26 settembre 2011 n. 64 – “Procedura prescrittiva ed erogativa delle prestazioni specialistiche di medicina fisica e riabilitativa per le patologie semplici: definizione dei profili riabilitativi. Modifiche ed integrazioni al decreto del Commissario ad Acta per il piano di rientro del settore sanitario del 22 giugno 2010 n. 32”;*
- *Decreto Commissario ad Acta 23 dicembre 2011 n. 88 – “Modifiche ed integrazioni al decreto commissariale del 26 settembre 2011 n. 64 recante “Procedura prescrittiva ed erogativa delle prestazioni specialistiche di medicina fisica e riabilitativa per le patologie semplici: definizione dei profili riabilitativi. Modifiche ed integrazioni al decreto del Commissario ad Acta per il piano di rientro del settore sanitario del 22 giugno 2010 n. 32”;*



- *Decreto n. 124 del 10/10/2012* - Decreto commissariale n. 90 del 09.08.2012 Accreditamento istituzionale definitivo ai sensi della L.R. 23 del 14 dicembre 2011; Approvazione delle modalità di verifica del possesso dei requisiti e del documento contenete le check list” – Rettifiche;
- *Decreto n. 10 del 25.01.2013 Decreto commissariale n. 90 del 09.08.2012* Accreditamento istituzionale definitivo ai sensi della L.R. 23 del 14 dicembre 2011; Approvazione delle modalità di verifica del possesso dei requisiti e del documento contenete le check list” – Rettifiche;
- *DGRC 170/2007* “Piano regionale Contenimento tempi d’attesa”;
- *DGRC 271/2012* “Piano Regionale peri il governo delle liste d’attesa 2010-2012;
- *DCA 90 del 09/08/2012*;
- *Deliberazione n.2100* – Area generale di Coordinamento n.20 Osservatorio Regionale per la promozione della carta dei servizi;
- *Decreto n. 124 del 10/10/2012-* Decreto commissariale n. 90 del 09.08.2012 Accreditamento istituzionale definitivo ai sensi della L.R. 23 del 14 dicembre 2011. Approvazione delle modalità di verifica del possesso dei requisiti e del documento contenete le check list” – Rettifiche
- *Decreto legislativo 33/2013* “Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”;
- *Decreto n. 10 del 25.01.2013 Decreto commissariale n. 90 del 09.08.2012* Accreditamento istituzionale definitivo ai sensi della L.R. 23 del 14 dicembre 2011. Approvazione delle modalità di verifica del possesso dei requisiti e del documento contenete le check list” – Rettifiche
- *La “Carta”* è essenzialmente volta alla tutela dei diritti degli utenti: non si tratta di una tutela intesa come mero riconoscimento formale di garanzie al cittadino, ma di attribuzione allo stesso di un potere di controllo diretto;
- *Quaderni della Carta de Servizi pubblici sanitari-* Norme ed indirizzi di riferimento (Min. Sanità);
- *Decreto 19 marzo 2015.* Aggiornamento della regola tecnica di prevenzione incendi per la progettazione, la costruzione l’esercizio delle strutture sanitarie pubbliche e private di cui al decreto 18 settembre 2002.
- *Legge regionale 5 aprile 2016, n. 6.* “Prime misure per la razionalizzazione della spesa e il rilancio dell’economia campana Legge collegata alla legge regionale di stabilità per l’anno 2016”.
- *DCA n. 85 del 08/08/2016* “Definizione esercizi 2016 e 2017 dei limiti prestazionali e di spese”;
- *DGRC n. 379 del 29/06/2023* “Piano Operativo Regionale per il recupero delle liste di attesa”;
- *DCA n. 51 del 04/07/2019* “Integrazione dei requisiti per l’accreditamento istituzionale delle strutture pubbliche e private”;
- *D.D. n. 284 del 24/05/2023* “Manuale Operativo degli O.T.A. – definizione dei requisiti ulteriori generali e specifici per l’accreditamento istituzionale delle strutture pubbliche e private;
- *D.D. n. 775 del 07/08/2024* “Centro unico di prenotazione Regionale CUP – ulteriori disposizioni”.



La “Carta” è essenzialmente volta alla tutela dei diritti degli utenti:

non si tratta di una tutela intesa come mero riconoscimento formale di garanzie al cittadino, ma di attribuzione allo stesso di un potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati.

In particolare **M.O.D.E. Clinic Srl – Società tra Professionisti:**

- Adotta gli standard di quantità e di qualità del servizio di cui assicura il rispetto: è questo il principio cardine della “Carta dei Servizi”;
- Pubblicizza gli standard adottati e ne informa il cittadino, verifica il rispetto degli standard ed il grado di soddisfazione degli utenti;
- Garantisce il rispetto dello standard adottato, assicurando al cittadino la specifica tutela rappresentata da forme di rimborso nei casi in cui sia possibile dimostrare che il Servizio reso è inferiore, per qualità e tempestività, allo standard pubblicizzato.



SEZIONE PRIMA

4. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

M.O.D.E. Clinic Srl – Società tra Professionisti - è una realtà consolidata nel territorio di Cicciano in provincia di Napoli, specializzata nell'odontoiatria. Nel 2013 è stato inaugurato lo studio, mettendo a disposizione dei propri pazienti una moderna struttura, suddivisa in stanze e riuniti odontoiatrici dedicati alle attività di odontoiatria e protesi dentaria, sempre nel rispetto della privacy e delle esigenze dei singoli pazienti, in particolare dei più piccoli.

Nel corso del 2025, lo studio M.O.D.E. Clinic, con l'obiettivo di incrementare l'efficienza operativa e le prestazioni odontoiatriche, ha deciso di investire in un importante progetto di sviluppo: il trasferimento in una nuova sede.

La struttura, più ampia e moderna, è stata progettata per garantire un ambiente di lavoro funzionale e confortevole, dotato di tecnologie maggiormente recenti del settore odontoiatrico.

Il nuovo Studio dispone di quattro riuniti, corrispondenti alle quattro sale operative, ciascuna attrezzata per offrire trattamenti di alta qualità in ogni specialità odontoiatrica.

La nuova struttura, con quattro sale, permette di gestire diverse specialità o sessioni parallele, offrendo maggiore scelta e tempi più adeguati alle esigenze individuali.

Trattamenti studiati in base al singolo paziente: salute orale, estetica, benessere, e non solo "la cura del dente".

In ottemperanza al concetto di Salute definito dall'O.M.S. (Organizzazione Mondiale della Sanità), intesa come "stato di completo benessere fisico, psichico e sociale e non semplice assenza di malattia", i trattamenti sanitari erogati da M.O.D.E. Clinic Srl – Società tra Professionisti - sono di carattere multidisciplinare ed integrato, con un approccio empatico e un'attenzione alla centralità dell'individuo.



5. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

I principi fondamentali che vengono enunciati nella presente Carta dei Servizi sono quelli espressamente sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994:

- *Rispetto dell'Utente* nel suo valore di persona e cittadino; rappresenta questo il criterio informatore dei comportamenti e degli atteggiamenti del personale che opera all'interno dell'Istituto;
- *Rispetto della privacy e della dignità umana*. Al Cittadino-Utente che si rivolge all'Istituto vengono fornite informazioni sul suo stato di salute, garantendo la massima riservatezza secondo quanto previsto dalla normativa vigente in tema privacy (Reg UE 2016/679);
- *Uguaglianza*: le regole riguardanti i rapporti tra l'Utente e l'Istituto devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione delle prestazioni può essere compiuta per motivi legati al sesso, la razza, la lingua, la religione e le opinioni politiche. Tale principio sancisce non solo il diritto all'uniformità delle prestazioni, ma anche il divieto di ogni discriminazione, nell'erogazione dei servizi. Ogni Cittadino ha il diritto di essere assistito con attenzione e premura nel rispetto della dignità umana, di essere trattato con cortesia; umanità, senza arroganza o eccessiva confidenza. In particolare, durante la permanenza nell'Istituto, ciascuno ha il diritto che il personale tutto si rivolga a Lui/Lei chiamandole/a per nome e cognome, utilizzando le forme di comune cortesia;
- *Partecipazione*: intesa non solo come diritto del Cittadino ad accedere alla documentazione ai sensi della Legge 241/90, ma anche come informazione ed umanizzazione del servizio, nonché tutela del Paziente. Ogni Cittadino-Utente ha il diritto di ottenere dal personale dell'Istituto tutte le informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso, nonché quelle relative ai dati diagnostici ed alle informazioni sulle possibilità di indagini e trattamenti alternativi anche se eseguibili in altre strutture. L'Utente può produrre documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio;
- *Efficienza*: intesa come costante impegno dell'Istituto ad orientare le strategie e gli sforzi della propria organizzazione al raggiungimento efficacia del servizio sanitario prestato.
- *Doveri dell'Utente*: l'Utente che chiede di essere assistito dal personale del Centro deve:
 1. adeguarsi alle regole ed alle disposizioni vigenti nell'Istituto al fine di rendere più efficace l'attività del personale addetto alla sua cura e rendere più confortevole la sua permanenza insieme a tutti coloro che condividono la sua esperienza di Paziente-Utente;
 2. rispettare il divieto di fumare, disciplinato da apposita legge e condiviso da tutti gli operatori dello Studio;
 3. osservare gli orari previsti dall'Istituto in ogni circostanza, a sempre migliore.



SEZIONE SECONDA

6. INFORMAZIONI SUI SERVIZI E LA STRUTTURA

Lo Studio odontoiatrico nasce a Cicciano, ad opera del Dott. Giovanni Corrado il quale, laureatosi alla S.U.N. (seconda università di Napoli) alla facoltà di odontoiatria e protesi dentaria; vincitore nell'anno 2009 di una borsa di studio Erasmus, ha continuato i suoi studi presso la prestigiosa Università Carlos III de Madrid, per poi completare il suo percorso accademico nel suo paese natio.

Nell'anno 2012 si è iscritto all'albo dei medici odontoiatri, collaborando per un periodo di tempo con un pluriennale studio odontoiatrico, occasione di perfezionamento e crescita professionale.

Nel 2013 nasce lo studio odontoiatrico M.O.D.E. Clinic S.r.l. che nel 2021 ha ottenuto nuovamente l'autorizzazione sanitaria e svolge prestazioni di natura privatistica e convenzionale.

Attualmente M.O.D.E. CLINIC Srl - Società tra professionisti - svolge la propria attività in ragione all'autorizzazione all'esercizio rilasciata l'8 Aprile del 2021, con successiva voltura (autorizzazione sanitaria n.13) e nomina del nuovo amministratore mediante Autorizzazione Sanitaria n.23 dell'11/10/2023 rilasciata dal Suap.

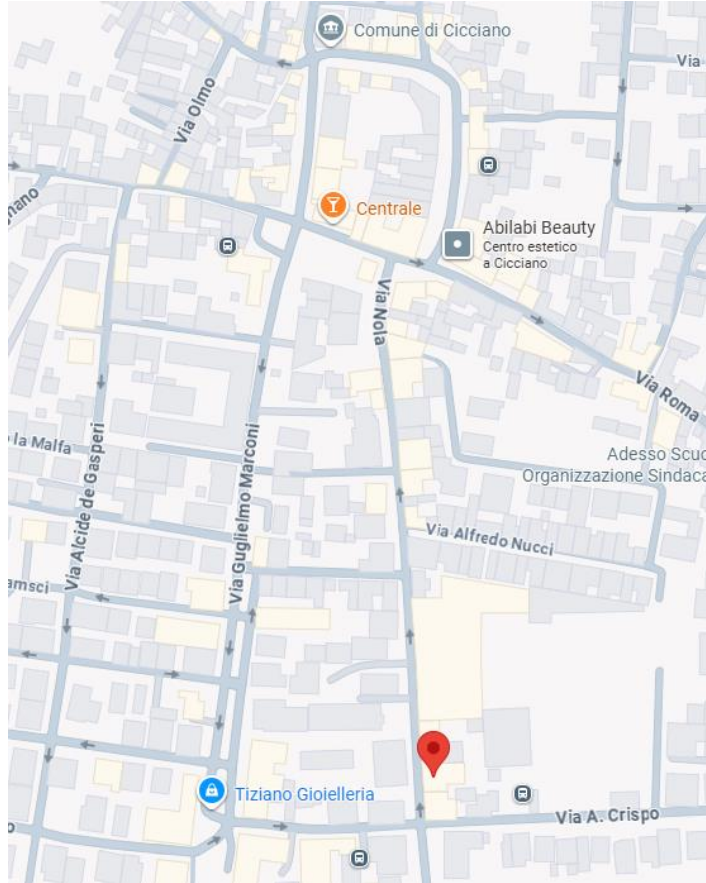
Lo studio si pone come centro di riferimento nel territorio con l'aspettativa di fornire un significativo servizio alla popolazione che, allo stato attuale, è spesso costretta a lunghi spostamenti per usufruire delle prestazioni offerte.

6.1 LA MISSION

In una visione moderna di assistenza sanitaria e in linea con la programmazione aziendale, obiettivo primario è quello di erogare prestazioni appropriate attraverso un approccio sensibile e aperto verso l'utenza e i suoi bisogni, attenendosi ai principi della qualità: efficacia, efficienza, economicità ed equità.

Pertanto, si è ritenuto indispensabile creare le condizioni adatte a favorire un'attenzione al monitoraggio e all'implementazione dei processi gestionali per il continuo miglioramento della performance e ottimizzazione delle risorse, motivando il personale sanitario mediante il coinvolgimento e la condivisione degli obiettivi aziendali, la valorizzazione delle singole professionalità, la gratificazione personale, la flessibilità organizzativa, definita in base ai bisogni sanitari e assistenziali del cittadino-utente; inoltre, massima accessibilità e libertà di scelta dell'assistenza per i cittadini, equità delle prestazioni per gli utenti, e, infine, integrazione e raccordo istituzionale con gli enti locali e con le organizzazioni sanitarie e di volontariato.

7. COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA



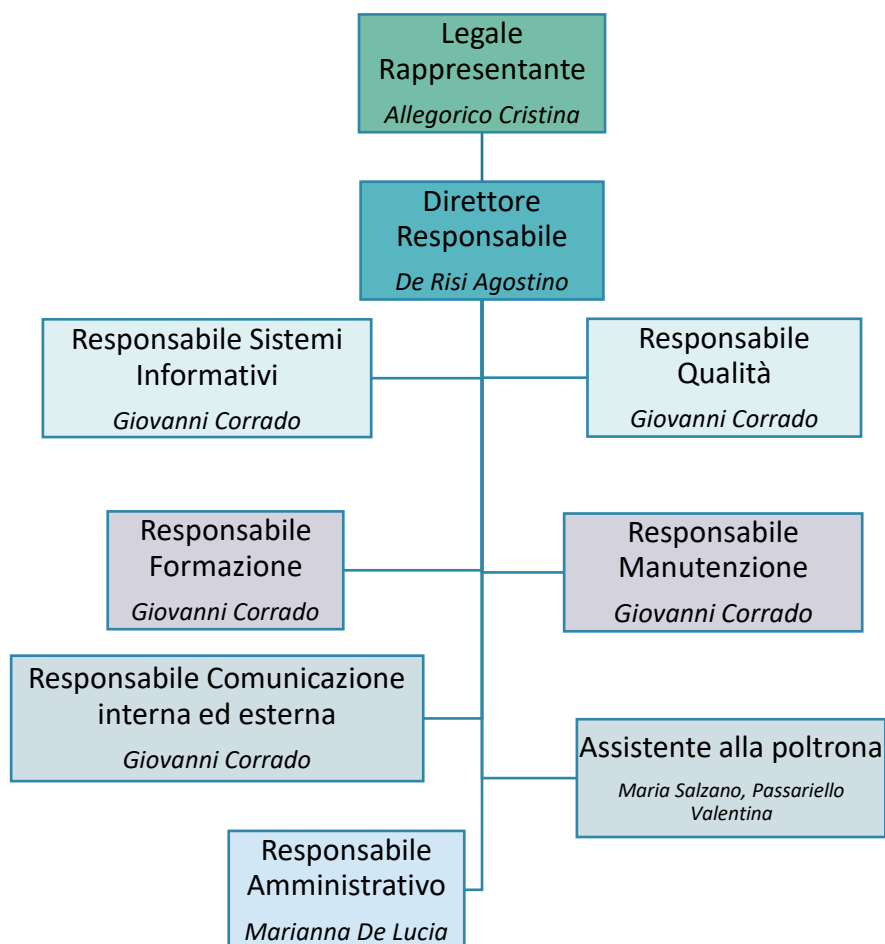
M.O.D.E. Clinic Srl – Società tra Professionisti - si trova in Via Nola n.62, Cicciano.

La struttura è facilmente raggiungibile dal Comune di Cicciano. Infatti, sono solo sette minuti a piedi e due in auto.

- **In auto:** Salendo in direzione degli Uffici Postali lungo Via Sant'Anna, si prosegue su Via Marconi. Successivamente, svoltare a sinistra in Via Nicola Russo e poi ancora a sinistra per imboccare Via Nola. Lo Studio si trova sulla sinistra, facilmente riconoscibile grazie alle strisce blu per il parcheggio situate di fronte all'ingresso.
- **A piedi:** Procedendo in direzione degli Uffici Postali lungo Via Sant'Anna, svoltare a sinistra all'incrocio Piazza Giuseppe Mazzini. Successivamente, girare nuovamente a destra per imboccare Via Nola. Lo studio si trova sulla sinistra, facilmente riconoscibile grazie alla presenza delle strisce blu per il parcheggio di fronte all'ingresso.

8. SERVIZI

ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA



In virtù del rapporto di accreditamento con il Sistema Sanitario Nazionale il Centro eroga anche prestazioni a carico del SSN previa prescrizione da parte di medico specialista e verifica dei limiti contrattuali e capacitivi della struttura.

La terapia di recupero motorio e funzionale può avvalersi dell'uso di apparecchiature elettromedicali all'avanguardia e/o di interventi manuali in funzione delle peculiarità del paziente, del proprio fabbisogno di trattamento e nel rispetto dei protocolli e delle linee guida di settore.



8.1 ACCESSO ALLE PRESTAZIONI

In questa Sezione vengono indicati tutti i servizi attualmente presenti e le relative prestazioni erogate.

Il centro eroga tutte le prestazioni odontoiatriche per le quali è autorizzato, mediante utilizzo di materiali certificati e applicazione delle best practice di settore.

È opportuno chiarire, anche con il percorso di accreditamento istituzionale, quali prestazioni possano essere offerte e con quale tipologia di copertura da parte del SSN.

In effetti, le cure odontoiatriche sono *parzialmente coperte* dal SSN, che eroga soltanto alcune prestazioni per le quali il cittadino è comunque tenuto al pagamento del ticket.

Va detto però che normalmente il *ticket non comprende* i costi degli impianti, delle protesi mobili e fisse e dei relativi materiali, che pertanto restano a carico del cittadino.

Tuttavia la normativa nazionale in materia, prevede la possibilità che il Sistema Sanitario Nazionale garantisca *cure odontoiatriche mutuabili* in favore di particolari categorie di soggetti a rischio ed in particolare:

- Soggetti in età evolutiva (0-14 anni), che potranno ricevere così determinate prestazioni (visite odontoiatriche, estrazioni, chirurgia parodontale, ablazione del tartaro, ecc.);
- soggetti in condizioni di particolare vulnerabilità sanitaria che rendono indispensabili o necessarie le cure odontoiatriche. Vi rientrano ad esempio pazienti in attesa di trapianto e post- trapianto, pazienti con stati di immunodeficienza grave, pazienti in trattamento radioterapico per neoplasie del distretto cefalico, ecc.;
- soggetti in condizioni di svantaggio sociale ed economico correlate di norma al basso reddito e/o a condizioni di marginalità e/o esclusione sociale che impediscono l'accesso alle cure odontoiatriche a pagamento per i costi presenti nelle strutture private.

Nella situazione attuale spetta alle Regioni e alle Province autonome, in considerazione delle caratteristiche demografiche e socio-economiche della popolazione interessata e delle risorse da destinare a questo settore, adottare i criteri per selezionare le fasce di popolazione in condizione di vulnerabilità sanitaria e sociale e per questo destinatarie di specifiche prestazioni odontoiatriche.

Per l'erogazione delle prestazioni in regime di accreditamento con il SSN è necessario seguire i seguenti passi:

1. L'Utente può effettuare la prenotazione per la prima visita specialistica tramite CUP (Centro Unico di Prenotazione) del Servizio Sanitario Regionale oppure attraverso l'App So.Re.Sa. (Società Regionale



per la Sanità della Campania), che consente agli utenti di effettuare e gestire le prenotazioni delle prestazioni sanitarie in modalità digitale.

2. Lo studio odontoiatrico mette a disposizione degli Utenti, anche numero di telefono fisso o whatsapp; oltre che il “modulo rapido di contatto” presente sul sito web aziendale in cui, il cliente ha la possibilità di scrivere la specifica richiesta, dopodiché la struttura lo contatterà il prima possibile per fissare una visita;
3. Successivamente la prenotazione, l'interessato si reca presso la struttura ove eseguirà la visita specialistica;
4. Al termina della suddetta visita all'interessato verrà rilasciato un documento attestante le cure necessarie e il piano terapeutico consigliato;
5. Infine, tale documento dovrà essere visionato dal MMG per ottenere la prescrizione delle prestazioni odontoiatriche necessarie.

Il Sistema Sanitario Nazionale prevede l'erogabilità in convenzione solo di alcune prestazioni, le più comuni sono:

- **Visita specialistica:** visita da parte del personale Medico per valutare le necessità dell'Utente, evidenziando e fornendo, ove possibile, informazioni di natura terapeutica.
Qualora fossero necessarie ulteriori prestazioni e le stesse fossero erogabili in regime di convenzione saranno fornite tutte le informazioni per richiedere una nuova ricetta;
- **Odontoiatria conservativa;**
- **Endodonzia;**
- **Chirurgia orale;**
- **Ortodonzia;**
- **Protesi fissa e mobile.**

8.1.1 TUTTE LE PRESTAZIONI ODONTOIATRICHE EROGABILI MEDIANTE IL SSN SONO DI SEGUITO ELENcate:

- Visita odontostomatologica di controllo;
- Ablazione del tartaro;
- Levigatura radici per sestante;
- Cura e otturazione carie non penetrante in composito;
- Restauro coronale di elementi trattati endodonticamente;
- Applicazione di perno endocanale con metodo diretto in terapia protesica;
- Trattamento per applicazione di protesi fissa definitiva;



- Inserzione di protesi rimovibile totale;
- Restauazione in composito di dente fratturato;
- Terapia canalare per monoradicolato;
- Terapia canalare per pluriradicolato;
- Pulpotomia;
- Apicectomia;
- Gengivoplastica lembo pos in situ;
- Esposizione chirurgica di dente ritenuto;
- Estrazione chirurgica complessa di dente o sua parte;
- Sutura di lacerazione di alta parte della bocca;
- Asportazione di lesione dentaria mandibola;
- Protesi rimovibile: protesi scheletrata in lega non nobile,
- Trattamento ortodontico apparecchi fissi;
- Protesi rimovibile parziale in resina per arcata;
- Visita ortodontica.

M.O.D.E. Clinic Srl – Società tra professionisti – distribuisce all’utente interessato un documento denominato “Proposta di Prestazione Odontoiatrica” sul quale l’odontoiatra pone data, nominativo dell’interessato, diagnosi e prestazioni di cui necessita. Infatti, il documento si presenta come un elenco di tutte le prestazioni erogabili mediante il SSN con annesso codice derivante dall’allegato 2 del nomenclatore nazionale; approvato tramite D.G.R. Campania n.95 del 2024.

In caso di rispetto delle condizioni di esenzione le prestazioni sono gratuite, altrimenti l’importo da corrispondere sarà quello previsto dal ticket nazionale.

8.2 PROGRAMMI DI TUTELA DELLA SALUTE ODONTOIATRICA IN ETÀ EVOLUTIVA

La Regione Campania con supplemento ordinario n. 15 alla Gazzetta Ufficiale del 18/03/17 ritiene efficace prevedere per i soggetti in età evolutiva (0-14 anni) l’attivazione di programmi che prevedano:

- Monitoraggio della carie e delle malocclusioni;
- Trattamento della patologia cariosa;
- Correzione delle patologie ortognatodontiche a maggior rischio tramite la misura dell’indice ortodontico IOTN (acronimo di Index of Orthodontic Treatment Need):
 - I. Grado 4: necessità evidente;
 - II. Grado 5: necessità severa.



8.3 PAZIENTI IN CONDIZIONI DI VULNERABILITÀ SANITARIA

I Pazienti in condizioni di vulnerabilità sanitaria vengono individuati in tali casistiche:

- Pazienti in attesa di trapianto e post trapianto (escluso trapianto cornea);
- Pazienti con stati di immunodeficienza grave;
- Pazienti con cardiopatie congenite cianogene;
- Pazienti con patologie oncologiche ed ematologiche in età evolutiva ed adulta in trattamento con radioterapia o chemioterapia o comunque a rischio di severe complicanze infettive;
- Pazienti con emofilia grave o altre gravi patologie dell'emo coagulazione congenite, acquisite o iatrogene.

I soggetti affetti da altre patologie o condizioni alle quali sono frequentemente o sempre associate complicanze di natura odontoiatrica potranno accedere alle cure odontoiatriche solo se la condizione patologica stessa risulta associata da una concomitante condizione di vulnerabilità sociale.

8.4 ONERI A CARICO DELL'UTENTE

Sono a carico dell'Utente gli interventi di:

- Odontoiatria estetica
- Protesi dentale fissa e amovibile
- Ortodonzia
- Chirurgia implantare
- Gnatologia

Fatto salvo quanto specificato dalla Regione in termini di vulnerabilità sanitarie e sociale.

Infatti, i cittadini che si trovano in una condizione di vulnerabilità sanitaria e di vulnerabilità sociale, definiti annualmente con delibera degli assessori alla sanità e delle politiche sociali, hanno diritto ad effettuare cure odontoiatriche protesiche ed ortodontiche gratuite nei centri privati accreditati.

Nei nuovi LEA odontoiatrici (Livelli Essenziali di Assistenza) viene confermata l'attivazione di programmi di tutela della salute odontoiatrica in età evolutiva (0-14 anni) i quali comprendono:

- Il monitoraggio della carie e male-occlusioni,
- I trattamenti della patologia cariosa e
- La correzione delle patologie ortognatodontiche a maggior rischio dell'indice ION (vedi paragrafo 8.2).



I cittadini che non superano il doppio del reddito ISEE dei cittadini di cui al punto 8.1, hanno diritto ad effettuare cure odontoiatriche, protesiche ed ortodontiche con una compartecipazione alla spesa non superiore al cinquanta per cento del costo della prestazione richiesta.

8.4.1 MODALITÀ DI PAGAMENTO

L'utente provvede al pagamento delle prestazioni al momento dell'accettazione. Il pagamento può avvenire in contanti o con POS.

9. ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO



L'orario di visita della Struttura è il seguente:

- * Dal lunedì al venerdì: **15.30 – 19.30**
- * Mercoledì e venerdì: **11.00 – 13.00**
- * Sabato e domenica: **CHIUSI**

9.1 TEMPI DI ATTESA

Il centro programma le proprie prestazioni destinando adeguati slot temporali ai propri pazienti per cui, fatta salva la puntualità, i tempi di attesa sono mediamente di 15 minuti in sala.

9.1.1 SERVIZIO URGENZA

Il servizio consente l'esecuzione, al di fuori del foglio di lavoro giornaliero, di prestazioni odontoiatriche particolari, richieste dal medico, in caso di urgenza.

Al fine di gestire eventuali urgenze, il centro destina alcuni slot temporali alla gestione di tali evenienze per far fronte ai pazienti classificati come urgenti e per i quali è riservato idoneo spazio. L'urgenza deve essere dimostrata ed inequivocabile e può comportare un prolungamento dei tempi di attesa momentanei.

10. ATTREZZATURE

Le attrezzature sono qualitativamente e quantitativamente adeguate ai bisogni dell'Utenza e garantiscono un corretto ed efficace svolgimento dei trattamenti richiesti sulla scorta di quanto previsto e predisposto dalla normativa vigente che regola l'autorizzazione all'esercizio. Inoltre, lo studio è in procinto di trasferimento in nuova struttura, nella quale saranno predisposte attrezzature maggiormente all'avanguardia.

10.1 CONFORT

- Sistemi di sicurezza ottemperanti le direttive di legge;
- Climatizzazione e ricambio di aria dei locali;



- Servizi igienici adeguati per quantità e tipologia.

SEZIONE TERZA

11. STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

M.O.D.E. Clinic Srl – Società tra professionisti - effettua indagini periodiche sul grado di soddisfazione dei pazienti ed assume in proprio impegni per la garanzia dell'utenza; gli indicatori sono il mezzo per oggettivare l'impegno e gli standard definiscono il livello atteso di qualità delle prestazioni. Gli impegni, gli indicatori e gli standard devono essere comprensibili, appropriati e misurabili.

Sono impegni:

❖ LA MODULISTICA MINIMA

In genere costituita dalla “cartella clinica” con le indicazioni circa le generalità del paziente e le indicazioni minime previste dalle linee guida di settore. La cartella clinica riporta anche la valutazione dell'esito e la data di redazione, con linguaggio chiaro e comprensibile ed archiviata in modo da essere rintracciabile e riproducibile.

❖ L'ACCESSO

Riferibile ad un protocollo di comportamento relativo al primo contatto del paziente con il Centro.

❖ I PROGRAMMI DI PRENOTAZIONE

Devono essere chiari nelle date, negli orari e nella elencazione della terapia da effettuare, disponibili e consultabili attraverso la Segreteria.

Sono obiettivi:

❖ IL DIRITTO ALL'INFORMAZIONE E FACILITAZIONE ALL'ACCESSO ALLA STRUTTURA SANITARIA

- a. Garantire all'atto dell'accesso una accoglienza personalizzata con un colloquio e la consegna del materiale cartaceo informativo;
- b. Garantire l'aggiornamento annuale dei protocolli;
- c. Garantire la continuità dell'informazione;
- d. Garantire la valutazione critica dei reclami;
- e. Garantire lo scambio di informazione tra gli operatori.



❖ **CONTINUITÀ ASSISTENZIALE**

- a. Garantire, ove richiesta, la lettera di fine cura e leggibile per il medico di base;
- b. Informare il medico curante dell'eventuale necessità di continuità assistenziale.

❖ **LA PERSONALIZZAZIONE E UMANIZZAZIONE**

- a. Garantire la riservatezza delle informazioni;
- b. Garantire le procedure scritte relative al consenso firmato;
- c. Garantire modalità e correttezza delle accoglienze;
- d. Garantire il rispetto del regolare scorrimento nelle prenotazioni;
- e. Garantire una modulistica completa e chiara;
- f. Garantire la valutazione della soddisfazione del paziente;
- g. Garantire il rispetto dei tempi previsti per la consegna dei referti e della documentazione sanitaria in genere.

❖ **CONFORT E SICUREZZA DELLA STRUTTURA SANITARIA**

- a. Garantire uno spazio per le attese arredato e confortevole anche per gli eventuali accompagnatori (durante l'emergenza sanitaria è obbligatorio il rispetto delle norme relative al distanziamento. Questo comporta una riduzione della capacità della sala di attesa);
- b. Garantire locali puliti con microclima adeguato;
- c. Garantire servizi igienici adatti anche per i portatori di handicap.

❖ **LA PREVENZIONE**

- a. Garantire la salute del personale mediante la effettuazione delle valutazioni dei rischi ai sensi del D. Lgs. 81/08;
- b. Garantire la predisposizione del programma degli interventi migliorativi da attuare.

❖ **MECCANISMI DI TUTELA**

- a. La struttura sanitaria garantisce il paziente con la valutazione dei reclami e con il confronto periodico dei risultati ottenuti con altre strutture analoghe;
- b. I reclami possono essere verbali o scritti; per questi ultimi è prevista una risposta anch'essa scritta nel termine massimo di 15 giorni.



Gli standard di seguito elencati, rappresentano l'impegno che la Struttura assume nei riguardi dei propri utenti:

N	RIFERIMENTO	INDICATORI	Standard
1.	ACCESSIBILITÀ:	Disponibilità della Carta dei Servizi	Sempre
		N. di Richieste di Documenti dei Pazienti accordate/n. totale di Richieste (%)	100%
2.	UMANIZZAZIONE:	N. di Schede con consenso scritto al trattamento dei dati relativi ai Pazienti/Totale pazienti (%)	100%
		N. Schede con consenso informato dei Pazienti/Totale Pazienti (%)	100%
		N. di reclami legittimi a cui si è fornita risposta efficace/N. di reclami legittimi pervenuti. (%)	100%
3.	APPROPRIATEZZA:	Idoneità della documentazione preliminare all'ingresso in struttura e appropriatezza delle prestazioni effettuate	100%
4.	RIDUZIONE DEI TEMPI E LISTE D'ATTESA:	Tempo di permanenza in lista di attesa	0
		Tempo di permanenza in sala d'attesa prima del servizio, previa prenotazione	Max 15 min
5.	CONTINUITA' DELLE CURE:	N. di interruzioni del servizio per indisponibilità della struttura	0
		N. eventi avversi verificati	0
		N. di personale formato / totale personale (%)	100%
6.	RIDUZIONE DEI RISCHI:	% manutenzione effettuata/manutenzione programmata	100%
		%ECM/ anno	Sì
		Adeguate formazione per il Risk Management	Sì
		Numero pulizie ambienti comuni / Giorno	2 volte /gg
		Numero pulizie ambienti privati / Giorno	2 volte /gg

La politica aziendale è finalizzata al miglioramento continuo delle prestazioni. Pertanto gli standard di qualità, gli obiettivi prefissati e i valori raggiunti sono esplicitati e consultabili e rappresentano l'impegno di miglioramento annuale che la Struttura assume nei riguardi dei propri utenti.



SEZIONE QUARTA

12. DIRITTI E DOVERI DEL CITTADINO

M.O.D.E. Clinic Srl – Società tra professionisti - si attiene ai sottoindicati documenti ed elaborati delle normative di Diritto Internazionale:

- *“Carta dei Diritti del paziente”*, approvata nel 1973 dall’American Hospital Association;
- *“Carta dei diritti del malato”*, adottata dalla CEE in Lussemburgo dal 6 al 9 maggio 1979;
- Art.25 della *“Dichiarazione Universale dei diritti dell’Uomo”*, art.11 e 13 della *“Carta Sociale Europea 1961”*;
- Art.12 della *“Convenzione Internazionale dell’ONU sui diritti economici, sociali e culturali”*, 1996;
- Risoluzione n.23 dell’OMS, 1970 che trova piena rispondenza nei principi della Carta Costituzionale (art. 2-3-32).

I DIRITTI

- 1) Il paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
- 2) Il paziente ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.
- 3) Il paziente ha diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.
- 4) In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il paziente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie od interventi; dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del paziente, ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.
- 5) Il paziente ha, altresì diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Ove il paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui all'articolo precedente.
- 6) Il paziente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardino, rimangano segreti.



- 7) Il paziente ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

I DOVERI

- 1) Il cittadino malato, è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione della sede sanitaria in cui si trova.
- 2) L'accesso in un'altra struttura sanitaria esprime da parte del cittadino-paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma sanitario.
- 3) È dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinuncia, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse.
- 4) Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno delle strutture sanitarie, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.
- 5) Chiunque si trovi in una struttura sanitaria è chiamato ad evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri.
- 6) L'organizzazione e gli orari previsti nella struttura sanitaria nella quale si accede, devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.
- 7) È opportuno che i pazienti ed i visitatori si spostino all'interno della struttura sanitaria utilizzando i percorsi riservati ad essi, raggiungendo direttamente le sedi di loro stretto interesse.
- 8) Il personale sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento della struttura ed il benessere del cittadino malato.
- 9) Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.
- 10) Nel corso dell'emergenza pandemica tanti nuovi piccoli doveri sono nati come il distanziamento sociale, la continua igienizzazione delle mani, la necessità di indossare una mascherina protettiva. Il rispetto di questi nuovi doveri rappresenta un elemento chiave per la struttura che va a tutelare pazienti, accompagnatori ed operatori.



13. GESTIONE DEL RECLAMO

Gli utenti, parenti o affini possono presentare osservazioni, opposizioni, denunce o reclami contro gli atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale.

Gli utenti e gli altri soggetti esercitano il proprio diritto con:

- Lettera in carta semplice indirizzata e inviata al Direttore Responsabile del Centro;
- Compilazione di apposito modello, sottoscritto dall'utente, distribuito presso la struttura;
- Segnalazione telefonica;
- Colloquio con il Direttore Responsabile del Centro.

Per le segnalazioni telefoniche o per colloquio sarà compilata un'apposita scheda, annotando sulla stessa quanto segnalato dall'utente, con l'acquisizione di tutti i dati necessari per le comunicazioni di merito. Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami dovranno essere presentate, nei modi sopra elencati, entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti in armonia con il disposto dell'art.14, comma 5, del Decreto Legislativo 502/92, come modificato dal Decreto Legislativo 517/93. Il reclamo presentato fuori del termine di scadenza sopra indicato non ha, come tale, gli effetti giuridici previsti dal presente Regolamento, tuttavia, il Direttore Responsabile del Centro si rende disponibile a valutare qualsiasi irregolarità e a darne spiegazione o a prendere adeguati provvedimenti nei confronti del personale responsabile.

Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami, comunque presentate o ricevute nei modi sopra indicati, qualora non trovino immediata soluzione, devono essere istruite e trasmesse nel termine massimo di 3 giorni alla Direzione del Centro.

La Direzione assolve il compito di "Ufficio di Pubbliche Relazioni" ed esplica le funzioni di cui agli articoli precedenti.

L'utente può eventualmente richiedere il riesame del provvedimento del Direttore Responsabile del Centro di cui all'articolo 5 con motivata istanza in carta semplice indirizzata allo stesso Direttore Responsabile, che decide in merito nel termine massimo di 15 giorni dalla ricezione dell'istanza.

Il Direttore Responsabile, svolte le opportune indagini acquisite agli atti e sottoposte a controllo ai sensi della Legge 241/90, valuta le eventuali misure disciplinari. Qualora quanto denunciato dall'utente dovesse risultare immotivato e non confortato da prove adeguate riproducibili eventualmente presso il Foro competente per territorio, si riserva di cautelare la propria immagine e credibilità nei tempi e nei modi più opportuni e di sottoporre l'istanza ai propri Legali.



Per tutto quanto non previsto dal presente regolamento si rimanda alle leggi citate nel testo e alle disposizioni regolanti la materia in generale.

14. RILEVAZIONE E GRADO DI SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE

M.O.D.E. Clinic Srl – Società tra professionisti - è molto attento alla soddisfazione dei pazienti, pertanto mette a disposizione un modulo per esprimere il proprio gradimento dei servizi da noi offerti, disponibile in accettazione. La raccolta dei questionari di Customer Satisfaction è affidata al Responsabile Qualità che provvede ad esaminarne gli esiti al fine di utilizzarli come spunto di miglioramento.

15. CONDIVISIONE

La presente Carta dei Servizi, in accordo a quanto previsto dal Regolamento n.3 del 2006 della Regione Campania art. 17 comma 2, è stata redatta con la consultazione delle categorie professionali e delle associazioni di tutela, di volontariato rappresentative del collettivo dell'utenza e rappresentati degli utenti che hanno collaborato alla redazione della stessa e ne hanno condiviso i principi tutte le risorse della struttura.

16. PIANO DI VERIFICA E AGGIORNAMENTO

La Carta dei servizi è rivalutata periodicamente con cadenza annuale, o in casi straordinari di sopraggiunte modifiche rispetto ai contenuti, al fine di mantenerla sempre allineata con l'effettiva condizione della struttura. Anche in fase di revisione della carta dei servizi è tenuto in debito conto da parte del centro:

- Partecipazione di referenti in tutti gli ambiti aziendali responsabili dell'aggiornamento delle informazioni;
- Analisi reclami;
- Il contributo fornito dagli utenti.

I risultati delle valutazioni vengono pubblicizzati sia all'interno che all'esterno della clinica ai soggetti coinvolti e interessati affinché possano proporre modifiche organizzative.



17. INDICAZIONI DI CONTENIMENTO DELLE LISTE DI ATTESA SECONDO PIANO REGIONALE

Con Deliberazione N. 170 del 10 febbraio 2007, la Giunta Regionale della Campania ha emanato il “Piano Regionale Contenimento Tempi di Attesa (PRCTA)”, con l’obiettivo di garantire, mediante tempi d’accesso alle prestazioni sanitarie certi e adeguati ai problemi clinici presentati, il rispetto dei fondamentali diritti della persona quali, la tutela della salute e l’eguaglianza nell’erogazione delle prestazioni sanitarie.

CRITERI DI ACCESSO

All’allungamento dei tempi di attesa concorrono una molteplicità di fattori complessi, ma per una possibile soluzione del problema delle liste d’attesa, bisogna intervenire per modificare l’attuale contesto organizzativo del sistema di erogazione delle prestazioni sanitarie.

Per facilitare l’accesso ai servizi e per promuovere un sistema di gestione dell’offerta che tenga anche conto della gravità del bisogno, il nostro Centro, come indicato dalla Regione Campania, adotta il sistema della classificazione della domanda di prestazioni in base a criteri di priorità clinica.

Nel sistema sanitario, infatti, la possibilità di attribuire a singoli utenti tempi di attesa diversi è determinante per l’efficacia e l’efficienza del sistema.

Suddetta procedura, nell’obiettivo di trasparenza e controllo delle liste d’attesa, è stata definita dal Centro, sulla base delle indicazioni della Regione Campania, al fine di attribuire al paziente un tempo di attesa ragionevole per ottenere l’erogazione della prestazione sanitaria senza comprometterne la prognosi e la qualità della vita.



Esempio: Modulo Reclami e Suggerimenti

Cognome e nome dell'Utente _____

Se desidera che la risposta o ogni altra comunicazione relativa al suggerimento/reclamo sia inviata per iscritto a Lei o ad un'altra persona, indichi qui di seguito il recapito:

Cognome e nome _____
Indirizzo _____
CAP _____ Città _____ Provincia _____
telefono _____ e-mail _____

IL SUGGERIMENTO/RECLAMO RIGUARDA (segnare con una X la casella che interessa)

- | | |
|---|---|
| ☐ Carenze della struttura | ☐ Erogazione della prestazione |
| ☐ Operato/Comportamento del personale sanitario | ☐ Orari prestazione |
| ☐ Operato/Comportamento del personale amministrativo | ☐ Altro _____ |

Descriva qui sotto cosa è accaduto ed il motivo del Suo reclamo/suggerimento:

- È la prima volta che fa questo reclamo/suggerimento? Sì ☐ No ☐
- Se la Sua risposta è stata No:
- ☐ la precedente risposta non è stata chiara/completa
 - ☐ il problema non è stato ancora risolto
 - ☐ il problema si è ripresentato

Data _____ Firma dell'Utente _____

Informativa ai sensi del REG UE 2016/679 e del D. Lgs. 101/2018

La informiamo che la sua spontanea fornitura di informazioni di natura personale attraverso il presente modello non necessita di alcun esplicito consenso. I suoi dati saranno trattati esclusivamente con le finalità di gestire il reclamo da lei formulato e inviarle opportuno riscontro giusta conoscenza e competenza. I dati relativi al reclamo saranno archiviati per 5 anni allo scopo di monitorare l'andamento nel tempo e perseguire il miglioramento organizzativo. Al termine dei 5 anni i dati personali associati al reclamo saranno tutti cancellati, mentre potranno persistere i contenuti del reclamo in altra documentazione interna, senza alcuna associazione con il reclamante

SPAZIO RISERVATO AL CENTRO

Analisi delle cause:

Provvedimenti:

Comunicazioni all'utente:

Data _____ Firma del Responsabile _____

È possibile consegnare il presente modulo direttamente in accettazione o tramite indirizzo email della struttura: modeclinicdoc@gmail.com



Modulo: Questionario Soddisfazione Utente

Gentile Paziente, **M.O.D.E. Clinic S.r.l. - Società tra Professionisti** La invita a compilare il presente questionario, in quanto le Sue valutazioni saranno di grande aiuto per migliorare continuamente il servizio offertoLe. Nell'eventualità voglia esprimere ulteriori considerazioni e suggerimenti può compilare la sezione in basso.

Il questionario può essere anonimo

	 <u>Positivo</u>	 <u>Intermedio</u>	 <u>Negativo</u>
1 Come valuta l'organizzazione e la struttura dello Studio?	☐	☐	☐
2 Come considera la cortesia del personale in accettazione?	☐	☐	☐
3 Il personale sanitario (Medici Specialisti, Odontoiatri, etc.) è puntuale negli appuntamenti programmati?	☐	☐	☐
4 Si considera soddisfatto delle informazioni ricevute sul trattamento che sta effettuando?	☐	☐	☐
5 Com'è stata l'accoglienza?	☐	☐	☐
6 E' soddisfatto/a dell'assistenza offerta dallo Studio dentistico?	☐	☐	☐
7 E' soddisfatto/a dell'assistenza ricevuta in seguito al trattamento?	☐	☐	☐
8 E' soddisfatto/a del trattamento ricevuto?	☐	☐	☐
10 Come valuta il suo livello di coinvolgimento e partecipazione da parte dello Studio?	☐	☐	☐
11 Come ritiene funzioni l'organizzazione per una giornata tipo?	☐	☐	☐
12 Come valuta le attrezzature e le apparecchiature della struttura?	☐	☐	☐
13 Si ritiene soddisfatto/a delle norme igieniche della struttura?	☐	☐	☐
14 Si ritiene soddisfatto/a del comfort nella struttura?	☐	☐	☐
15 Come valuterebbe il clima interno dell'azienda?	☐	☐	☐
16 Come valuterebbe l'accessibilità alla struttura?	☐	☐	☐
17 Come valuterebbe il livello di professionalità del personale con cui ha interagito?	☐	☐	☐
18 Ritiene che la prestazione da Lei selezionata corrisponda a quella effettivamente ricevuta?	☐	☐	☐
19 Come valuterebbe l'interazione con i dipendenti della struttura?	☐	☐	☐

Note e suggerimenti:

Data __/__/____		Se vuole apponga la sua firma _____	

Lo Studio M.O.D.E. Clinic S.r.l. ringrazia gli Utenti per la gentile collaborazione.